

# Psychologie für Gestalter. Soziale Beziehungen.

\*

Marc Hassenzahl

Ergonomie und Nutzererleben // Gestaltung // Folkwang Hochschule Essen

# Das Grundbedürfnis nach sozialem Kontakt.

Menschen sind eine "soziale Gattung"; es gibt ein Grundbedürfnis nach Kontakt mit anderen Menschen

Diese Bedürfnis ist nicht immer gleich stark. In welchen Situationen möchten wir oft alleine sein?

- \_ Unter unangenehmen Bedingungen: nervös, angespannt, nach Versagen
- \_ Unter Bedingungen, die Konzentration erfordern: Problem lösen, Entscheidung treffen

Und wann sind wir gerne mit anderen zusammen?

- \_ Unter angenehmen Bedingungen: zufrieden, alltägliche Arbeit, beim Sport
- \_ Unter bedrohlichen Bedingungen: gefährliche Situationen, Angst, Erschrecken

# Das Grundbedürfnis nach sozialem Kontakt.

Was "bringt" sozialer Kontakt?

- \_ Positive Stimulation durch lebhaften und interessanten Kontakt
- \_ Unsicherheit reduzieren durch den Vergleich mit anderen

Theorie sozialer Vergleichsprozesse // Festinger, 1954

Situationen sind oft mehrdeutig, es gibt oft keine objektiven Informationen, wir haben aber ein Informationsbedürfnis – sozialer Vergleich

Beispiel: Ästhetische Urteile // Klein, 1997

Kunstwerke beurteilen, manipuliertes Feedback über ästhetisches Urteilsvermögen (40 % vs. 60 % korrekte Antworten) und besser bzw. schlechter als der Durchschnitt

Weitere Aufgabe, wenn mehr als 50 % richtig beurteilt dann 10\$

60% richtig: stimmen zu

40%: wenn besser als Durchschnitt, dann zustimmen; rational ist es die objektive Information zu verwenden

Sozialer Vergleich schlägt manchmal sogar objektive Information

# Das Grundbedürfnis nach sozialem Kontakt.

## Was "bringt" sozialer Kontakt

- \_ Lob und Anerkennung
- \_ Emotional Unterstützung durch das Reduzieren von Angst

Beispiel: Warten // Amoroso & Walters, 1969

Lernexperiment; Teilnehmer bekamen leichte Elektroschocks verabreicht, die die Herzfrequenz erhöhten

Acht Minuten auf den nächsten Durchgang warten

Alleine oder mit zwei anderen Personen (Mitarbeiter des Versuchsleiters, ohne Reden) warten

Gemeinsam warten: größere Reduktion der Herzfrequenz und der selbst eingeschätzten Angst als bei "alleine warten"

Allerdings: Soziale Unterstützung muss lösungsorientiert sein

Ängstliche suchen sich nicht irgendeine Unterstützung sondern eher nicht-ängstliche Personen

Übermäßiges Besprechen eigener Ängste wirkt "kontraproduktiv"

# Das Grundbedürfnis nach sozialem Kontakt.

Und wenn wir keinen sozialen Kontakt haben?

\_ Isolation als praktische Folge

Emotionale Isolation: fehlender intimer Kontakt, fehlendes Bindungsgefühl

Soziale Isolation: fehlende Unterstützung

\_ Daraus resultierende Gefühle

Verzweiflung: Angst und Hilflosigkeit

Depression: Traurigkeit und Leere

Ungeduldige Langeweile

Selbsterabsetzung, niedriges Selbstwertgefühl: sich dumm, unsicher, unattraktiv fühlen

\_ Auswirkungen auf die Gesundheit: Epidemiologische Studie // Berkman & Syme, 1979

Befragung bzgl. sozialer Beziehungen; prüfen wer nach 9 Jahren gestorben ist

Gestorbene unterschieden sich von nicht Gestorbenen: häufiger nicht verheiratet, weniger gute und häufige Kontakte mit Familie und Freunden, weniger häufig Mitglied einer Organisation (Verein, Kirche etc.)

Kontrolliert wurde: Gesundheitszustand bei der ersten Befragung, Lebensstil in Bezug auf die Gesundheit (z.B. ernähren sich Männer ungesund, wenn sie nicht in weiblichen Händen sind, aktuelle Nestle Studie)

# Entwicklung von Freundschaften.

## Nähe macht Freundschaften wahrscheinlicher

- \_ Ganz praktische Gründe: Nur wer sich kennt, kann sich auch anfreunden – funktionale Nähe
- \_ "mere exposure" // Zajonc, 1968

Personen sollten unbekannte Dinge (z.B. chinesische Schriftzeichen) bewerten (positiv, negativ)

Untersuchung war so aufgebaut, dass einige Dinge häufiger als andere bewertet wurden; die werden dann insgesamt als positiver bewertet

### Fotos // Mita

Fotos eine Person: normal und spiegelverkehrt; es soll beurteilt werden, welches besser gefällt

Person selbst bevorzugt spiegelverkehrt (68%)

Freunde und Verwandte bevorzugen normal (61%).

Metaanalyse (208 Studien) – Robuster Effekt, nach 10-20 mal, zuviel lässt die Präferenz wieder abnehmen

In zwischenmenschlichen Beziehungen führt "mere exposure" bei ursprünglichem Nichtmögen zur Verstärkung des Nichtmögens

- \_ Häufiger Kontakt gibt uns die Gelegenheit, gemeinsame Interessen und Einstellungen zu entdecken; mehr Informationen

# Entwicklung von Freundschaften.

"Gegensätze ziehen sich an" oder "Gleich und gleich gesellt sich gern"

\_ Je ähnlicher die Einstellungen, desto höhere Anziehung; das "Gesetz der zwischenmenschlichen Anziehung"

Schutzkeller // Griffit & Veitch, 1974

Männliche Freiwillige; 10 Tage im simulierten Schutzkeller

Davor Einstellungen zu 44 Themen erhoben (Sport, Musik, Krieg, Scheidung etc.)

Nach den 10 Tagen: Welche drei Personen sollten bleiben, welche sollten gehen?  
Die, die bleiben sollen, sind in den Einstellungen ähnlicher

\_ Aber: Einstellungen müssen wichtig sein, erst dann entsteht "kognitive Dissonanz" // Festinger

In den 1950er Jahren behauptete Marian Keech (USA) Nachrichten von Außerirdischen zu empfangen: eine große Flut wird alle Menschen töten, die Anhänger ihres Kults werden gerettet

Die prophezeite Flut blieb aus! Was kann man als Anhänger machen?

Sich von der Führerin abwenden

Gebete hätten Gott umgestimmt und so die Flut verhindert; versuchten fieberhaft, andere Leute zu ihren Ansichten zu bekehren

\_ Soziale Beziehungen sind ein Teil des erweiterten Selbst – Dissonanz stellt eigenes Selbst in Frage

# Entwicklung von Freundschaften.

"Gegensätze ziehen sich an" oder "Gleich und gleich gesellt sich gern"

\_ Aber ich kenne doch sehr unterschiedliche Paare!

Unterschiedlichkeit wird oft unterschätzt; man übersieht die vielen Gemeinsamkeiten

Bei hoher Unsicherheit und Verwirrung fühlt man sich mehr zu Personen mit "andersartigen" Einstellungen hingezogen – neue Perspektiven, neue Informationen

## Ähnlichkeit in der physischen Attraktivität

\_ 200 Fotos von Ehepaaren getrennt nach Attraktivität beurteilen; Ehepaare werden als ähnlicher beurteilt als Nicht-Ehepaare (mögliche andere Kombinationen)

\_ "Matching-Hypothese" bzw. Equity // Walster et al., 1966

Schönheit wird präferiert; wird prinzipiell mit positiven Eigenschaften assoziiert – "What is beautiful is good"-Stereotyp

Attraktivität versus Bereitschaft zur Beziehung – Dating-Experimente

## Ähnlichkeiten in den Aktivitäten

\_ Neuere Studien betonen nicht einfach nur die Ähnlichkeit in den Einstellungen, sondern eher die Ähnlichkeit in den Aktivitäten

Fehlende Überlappung nennt man "sich Auseinanderleben"; Gemeinsame Aktivitäten erhöhen das Gefühl von "Nähe" – oh weh, für die Fernbeziehung

# Was zeichnet eine Freundschaft aus?

## Reziprozität (Gegenseitigkeit) der Anziehung

\_ Wir mögen Menschen lieber, von denen wir wissen, dass sie uns mögen

Allerdings nicht, wenn uns Menschen Positives über uns erzählen, das nicht mit unserem Selbstkonzept übereinstimmt

\_ Strategien zum Testen von Gegenseitigkeit // Douglas, 1987

Direkt fragen

Sich zurückziehen; verlangt vom Partner, dass sie oder er die Interaktion aufrechterhält

Schikanieren; verlangt vom Partner aufwändige Handlungen

Sich selbst abwerten (und hoffen, dass der Andere protestiert)

...

# Was zeichnet eine Freundschaft aus?

## Freiwillige gegenseitige Abhängigkeit

- \_ Verhalten koordinieren, Interessen des Anderen berücksichtigen, gemeinsamen Nutzen maximieren
- \_ Freiwilligkeit grenzt Freundschaft von verwandtschaftlichen oder Arbeitsbeziehungen ab

## Normen

- \_ Sind implizite Regeln, die nur bei Verletzung explizit gemacht werden durch Bestrafung
- \_ Normen bei Freundschaft
  - Hilfe anbieten, wenn nötig
  - Privatsphäre des anderen respektieren
  - Vertraulichkeiten einhalten; sich anvertrauen
  - Bei Abwesenheit des anderen für sie oder ihn einstehen
  - Sich in der Öffentlichkeit nicht gegenseitig kritisieren
- \_ Überschreitungen führen zum Abbruch der Freundschaft

# Romantischen Anziehung.

## Liebesarten

### \_ Leidenschaftliche Liebe

Intensiver emotionaler Zustand; Empfundene Erregung wird auf die geliebte Person attribuiert (als von ihr verursacht angesehen)

Attribution hängt davon ab, welches Bild man von leidenschaftlicher Liebe hat; Meinungen über angemessene Partner und Situationen; Selbstkonzept "romantische Person"

### \_ Kameradschaftliche Liebe

tiefe Zuneigung gegenüber Menschen, mit denen unser Leben verflochten ist

Vertrauen, Fürsorge, Toleranz bei Fehlern, Herzlichkeit und Zuneigung statt stürmischer Emotion

bei längeren Beziehungen Abhängigkeit, emotionale Bindung

intensive emotionale Reaktion bei Trennung vom Partner

### \_ Leidenschaftliche Liebe ist nicht von Dauer, erfolgreiche Paare betonen die kameradschaftliche Komponente

### \_ Liebe hat oft einen klaren Anfang (und ein klares Ende), Freundschaft gradueller

# Enge Beziehungen.

## Liebe und Ehe

- \_ Liebe und Ehe haben erst in neuerer Zeit etwas miteinander zu tun. In nicht-westlichen Kulturen ist die Ehe immer noch eher ein Vertrag, eine wirtschaftliche Vereinbarung
- \_ Heiraten ohne Liebe (alles andere stimmt)?
  - 1967: Männer 65% nein, Frauen 24% nein
  - 1984: Männer 85% nein, Frauen 85% nein

## Unglückliche Paare

- \_ Konfliktvermeidung, besänftigen (Unterschiede ignorieren, verdecken)
- \_ Destruktive Kommunikation – sich kritisieren, beschweren, nicht einig sein, sarkastische Bemerkungen
- \_ Negative Reziprozität (negative Bemerkung mit einer negativen erwidern)

## Glückliche Paare

- \_ Offene Kommunikation, Gefühle eröffnen, Empathie, Verständnis

# Enge Beziehungen.

Gefühl der Verpflichtung: Investitionmodell // Rusbult, 1983

\_ Zufriedenheit

Befriedigung von Bedürfnissen

\_ Verfügbarkeit von Alternativen

Andere abwerten, Verfügbarkeit künstlich einschränken (nur Paare als Freunde)

\_ Investitionen

Opfer bringen

Gemeinsame Freundschaften aufbauen

Gemeinsame Erinnerungen aufbauen

Gemeinsame Besitztümer

\_ Diese drei Faktoren sagen "Nähe", Verpflichtungsgefühl und Dauer einer Beziehung vorher

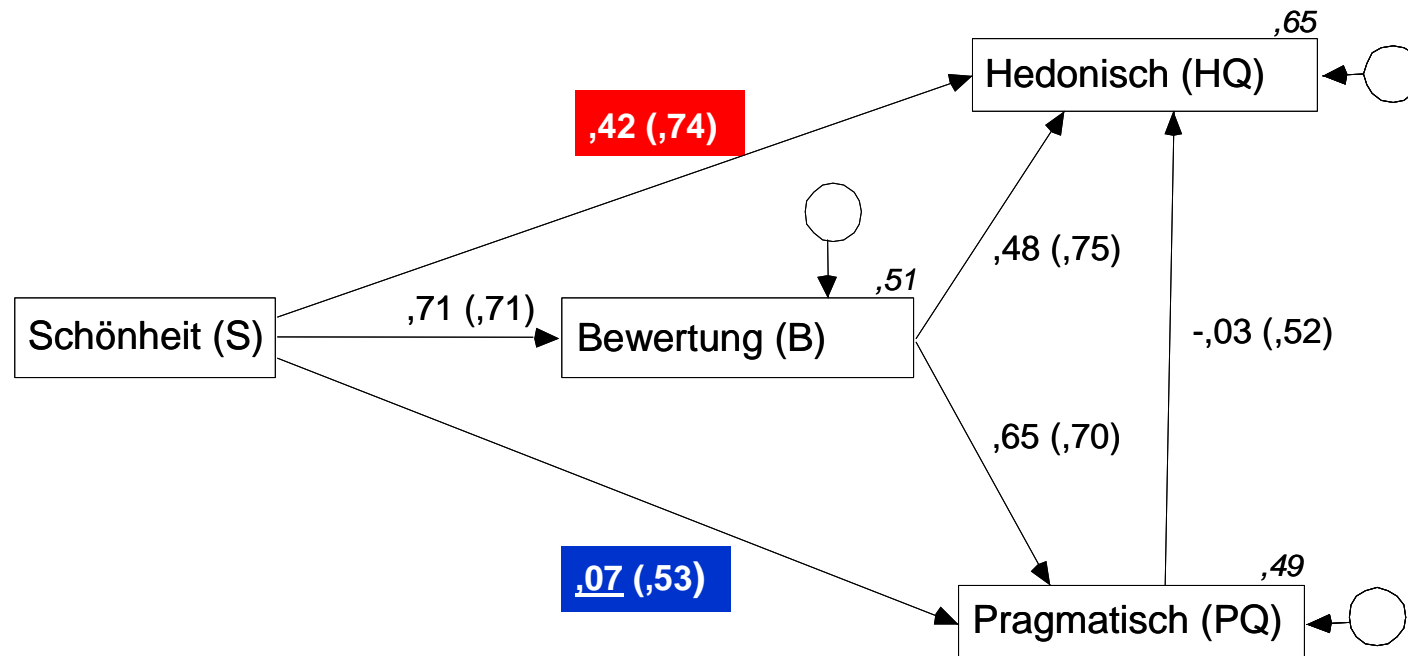
Das eigene Selbst und das des Partners überlappen

Beziehungserhaltende Handlungen setzen gezielt bei den drei Faktoren an

# Was hat das mit Design zu tun?

Produktbeziehungen werden oft wie soziale Beziehungen verstanden

- \_ Wir verhalten uns gegenüber Technik sozial // Nass & Reeves
- \_ "What is beautiful is good"-stereotyp auch bei Produkten // Hassenzahl & Monk, 2007



N=430,  $\chi^2 = 2,60$ ,  $df=2$ ,  $p > ,10$ ; GFI = ,997, RMSEA = ,026

- \_ Metaanalysen zeigen, dass bei Menschen Schönheit eher mit sozialen Eigenschaften, und weniger mit kognitiven (Intellekt) assoziiert wird; bei Produkten ähnlich
- \_ Investitionsmodell für Produkte?

# Was hat das mit Design zu tun?

Soziale Aspekte als Gestaltungsmittel und -ziel

\_ Sozialer Austausch als Gegenstand von Produkten

Web: XING, LinkedIn, Last FM, Soundcloud, YouTube, ...



# Basierend auf dem, was du hörst, empfiehlt Last.fm dir neue Musik.

## Welche Musik magst du?

Künstler

Los

Warum versuchst du es nicht mit: Cold War Kids, Evanescence, At the Drive-In, The Futureheads oder Flobots.

## Leute, die folgendes hören...



Opeth

Diese Woche beliebt in Deutschland

## Mögen auch...



Katatonia



Porcupine Tree



Pain of Salvation

Gehe zu Opeths Profil

Für Titel in voller Länge, 195 Videos und 101 Fotos



Alle

Rock

Indie

Electronic

Pop

Metal

Hip-hop

Jazz

Classical

Country

## Events

Konzerte in deiner Gegend



FEB

16

Bloc Party

Alter Schlachthof, Dresden

Polarkreis 18

Alter Schlachthof, Dresden

1 Shout | 55 Besucher

MAR

5

Gregor Samsa

BeatPol, Dresden

21 Shouts | 31 Besucher

FEB

4

Wolves in the Throne Room

BeatPol, Dresden

6 Shouts | 21 Besucher

FEB

18

Weitere Events anzeigen

## Radiostationen

Erstelle eine Station, basierend auf einem Künstler oder Genre



Classic rock Radio

Mit: The Beatles, Pink Floyd, Led Z...



Singer-songwriter Radio

Mit: Bob Dylan, Johnny Cash, Jack J...

Starte deine eigene Radiostation

## Videos

Heute beliebt bei Last.fm

## Aufstrebende Künstler

Artists building buzz



442%

Erin McCarlev

# Was hat das mit Design zu tun?

## Soziale Aspekte als Gestaltungsmittel und -ziel

### \_ Sozialer Austausch

Web: Communities, Last FM, Soundcloud – als Motivator, als Informationsquelle

### \_ Intime Beziehungen

SynDecor // Tsjuita et al., 2007



### \_ User Experience und Co-Experience // Battarbee

Beispiel: Auto als sozialen Raum // Eckoldt

### \_ Partizipation im Design, emergentes Design

# Fazit.

Soziale Beziehungen sind ein grundlegendes menschliches Bedürfnis: sie sind eine Quelle für Lebenszufriedenheit und Glück

Aus Anziehung wird Leidenschaft, Freundschaft, Liebe; die Regeln und Mechanismen für soziale Beziehungen lassen sich auch auf Beziehungen zu Objekten anwenden

Soziale Beziehungen spielen im Design eine immer größere Rolle; als Schablone zum Verstehen der Nutzer-Produkt-Beziehung oder als eigenständiger Gestaltungsgegenstand

Danke für die Aufmerksamkeit

[marc-hassenzahl.de](http://marc-hassenzahl.de)

[marc.hassenzahl@folkwang-hochschule.de](mailto:marc.hassenzahl@folkwang-hochschule.de)